Inhalt

Abbildungsverzeichnis **13**

Tabellenverzeichnis **15**

Zum Anfang steht der Dank! **17**

Geleitwort von Angelika Zegelin **21**

Geleitwort von Kornelius Knapp **25**

Einführung – wie eine Krise den Alltag verändern kann **27**
Anlass für dieses Buch 28
Wie ist das Buch aufgebaut oder Wege zur »Halt!(-ung)« ... 30

Teil I

1 Gewalt – Definition – Oder: worüber sprechen wir eigentlich? **35**
1.1 »Gewalt in der Pflege« – eine gemeinsame Definition finden 38
1.2 Die Definition der Wilhelmshilfe 39
1.3 Fazit und To Do's 41

2 Wie äußert sich Gewalt im Alltag? **42**
2.1 »Gewaltdreieck nach Galtung« – Wechselwirkungen erkennen und verstehen 43
2.2 Wie zeigt sich Gewalt im Alltag (der Pflege)? 46
2.3 Fazit und To Do's 47

3 Anzeichen und Vorboten von Gewalt **48**
3.1 Anzeichen von Gewaltausübung gegenüber Bewohner*innen/Klient*innen 48
3.2 Anzeichen von Gewaltausübung gegenüber Mitarbeitenden/Angehörigen 50
3.3 Vorboten von Gewaltbereitschaft von Mitarbeitenden 50
3.4 Vorboten von Gewaltbereitschaft von Angehörigen 51

3.5 Fazit und To Do's 52

4 Gewaltfallen 53
4.1 »Die Skandalisierungsfalle« 53
4.2 »Die Inflationsfalle« 54
4.3 »Die Umdeutungsfalle« 54
4.4 »Die Moralisierungsfalle« 55
4.5 »Die Normalisierungsfalle« 55
4.6 »Die Reduktionsfalle« 56
4.7 Fazit und To Do's 56

***5* Erklärungsmodelle – wie erklärt man sich, dass Gewalt ausgeübt wird? 58**
5.1 Intrapersonale Theorien 59
5.2 Interpersonale Theorien 60
5.2.1 Stresstheorie 60
5.2.2 Theorie des sozialen Austauschs 62
5.2.3 Die Theorie der dyadischen Uneinigkeit 63
5.2.4 Theorie des Sozialen Lernens 63
5.2.5 Bidirektionale Theorie 64
5.3 Soziokulturelle Theorien 65
5.4 Multisystem Theorien 65
5.5 Fazit und To Do's 66

***6* Gewaltkonstellation Bewohner*in gegenüber Bewohner*in 68**
6.1 Formen von Gewalt von »Bewohner*in gegenüber Bewohner*in« 70
6.2 Prävalenz Gewaltkonstellation »Bewohner*in gegenüber Bewohner*in« 71
6.3 Auslöser und Risikofaktoren sowie mögliche Strategien 73
6.3.1 Umwelt und Organisationsbezogene Auslöser und Risikofaktoren 74
6.3.2 Bewohner*innenbezogene Auslöser und Risikofaktoren 75
6.3.3 Mitarbeiter*innenbezogene Auslöser und Risikofaktoren 75
6.4 Umgang mit Gewalterfahrungen und Folgen 77
6.5 Fazit und To Do's 79

7 Gewaltkonstellation Bewohner*innen/Klient*innen gegenüber Mitarbeitenden 83
7.1 Formen von Gewalt von »Bewohner*in gegenüber Mitarbeiter*in 84
7.2 Prävalenz Gewaltkonstellation »Bewohner*in gegenüber Mitarbeiter*in« 85

7.3 Auslöser und Risikofaktoren sowie mögliche Strategien 87
7.3.1 Umwelt- und organisationsbezogene Auslöser und Risikofaktoren 87
7.3.2 Bewohner*innenbezogene Auslöser und Risikofaktoren 88
7.3.3 Mitarbeiter*innenbezogene Auslöser und Risikofaktoren 89
7.4 Umgang mit Gewalterfahrungen und Folgen 90
7.5 Umgang mit Gewalt gegenüber Mitarbeitenden 92
7.6 Fazit und To Do's 94

8 Gewaltkonstellation Mitarbeiter*innen gegenüber Bewohner*innen oder Kund*innen 99
8.1 Formen von Gewalt von Mitarbeiter*innen gegenüber Bewohner*innen oder Kunden*innen 100
8.2 Prävalenz Gewaltkonstellation Mitarbeiter*innen gegenüber Bewohner*innen/Kunden*innen 101
8.3 Auslöser und Risikofaktoren sowie mögliche Strategien 102
8.3.1 Umwelt- und organisationsbezogene Auslöser und Risikofaktoren 102
8.3.2 Bewohner*innen/Kund*innen bezogene Auslöser und Risikofaktoren 104
8.3.3 Mitarbeiter*innenbezogene Auslöser und Risikofaktoren 105
8.4 Umgang mit Gewalterfahrungen und Folgen 107
8.5 Fazit und To Do's 108

9 Gewaltkonstellation Mitarbeiter*innen gegenüber Mitarbeiter*innen 114
9.1 Formen von Gewalt von Mitarbeite*innen gegenüber Mitarbeiter*innen (Mobbing) 116
9.2 Prävalenz Gewaltkonstellation Mitarbeiter*innen gegenüber Mitarbeiter*innen 117
9.3 Auslöser und Risikofaktoren sowie mögliche Strategien 119
9.3.1 Umwelt- und organisationsbezogene Auslöser und Risikofaktoren 119
9.3.2 Auslöser und Risikofaktoren bei Mitarbeitenden 120
9.4 Umgang mit Gewalterfahrungen und Folgen 121
9.5 Fazit und To Do's 123

10 Gewaltkonstellation Gewalt in der Häuslichkeit 130
10.1 Formen von Gewalt in der Häuslichkeit gegenüber alten Menschen 132

10.2 Prävalenz von Gewalt gegenüber alten Menschen in der Kommune und in der Häuslichkeit 133
10.3 Prävalenz von Gewalt gegenüber Pflegenden in der Kommune und in der Häuslichkeit 135
10.4 Auslöser, Risikofaktoren und Ansatzpunkte für Strategien 136
10.4.1 Umweltbezogene Auslöser und Risikofaktoren 137
10.4.2 Menschen mit Pflegebedarf und entsprechende Auslöser und Risikofaktoren .. 137
10.4.3 Zu- und Angehörige bezogene Auslöser und Risikofaktoren 138
10.4.4 Mitarbeiter*innen bezogene Auslöser und Risikofaktoren 140
10.4.5 Umgang mit Gewalterfahrungen und Folgen 140
10.5 Mögliche Strategien und Maßnahmen 142
10.5.1 Fokus Maßnahmen in der Kommune 142
10.5.2 Fokus Umgang mit alten Menschen, die Gewalt erfahren und die Gewalt ausüben 144
10.5.3 Fokus ambulante Pflegedienste im Umgang mit pflegenden Zu- und Angehörigen, die Gewalt ausüben oder gefährdet sind, diese auszuüben 146
10.6 Fazit und To Do's 152

11 Rechtliche Rahmenbedingungen zum Thema Gewalt 154
11.1 Zentrale Rechte aller Akteur*innen 155
11.2 Rechte von Menschen mit Pflegebedarf auf Landes- und Bundesebene sowie Pflichten der Einrichtungen und Dienste 155
11.3 Charta der Rechte und Pflichten hilfe- und pflegebedürftiger Menschen 156
11.4 Strafrecht und Straftatbestände 158
11.5 Gewalt im »Speziellen« – Notwehr und Nothilfe 162
11.6 Ins Gespräch zu Rechten und Pflichten kommen ... 163
11.7 Fazit und To Do's 164

Teil II

12 Erst der Schock, dann die Aufarbeitung – Anlass für unser Projekt und Handlungsempfehlungen zum Umgang mit (medial wirksamen) Gewaltvorfällen 169
12.1 Darstellung der Geschehnisse: Festnahme und Vorwürfe 169
12.2 Befragungen und Auswertungen der Polizei 170
12.3 Gerichtsverfahren und Urteil 170

12.4 Darstellung der Geschehnisse: Sofortmaßnahmen nach Festnahme – Interne und externe Kommunikation 171
12.5 Unsere Entscheidung, an die Öffentlichkeit zu gehen: Sofortmaßnahmen 174
12.6 Das Projekt »Halt!(-ung) bei Gewalt« 176
12.7 Eine Besonderheit: Das »Ethische Votum« 178
12.8 Fazit und To Do's 179

13 Haltungs- und Schutzkonzepte entwickeln – ein Organisationsentwicklungsprozess 181
13.1 Leitbild als Rahmung 181
13.2 Leitsätze entwickeln und ins Gespräch kommen – »Halt!« und »Haltung!« 187
13.3 Die Leitsätze 188
13.3.1 Halt – Innehalten – Handeln bei Gewalt! 188
13.3.2 Haltung 190
13.4 Leitsätze als Strukturierungsfolie für das Projekt »Halt!(-ung) bei Gewalt in der Pflege« 192
13.5 Leitsätze und Hände – als Wegbegleiter und Leitplanken 195
13.6 Die Bausteine des Konzepts und deren Darstellung 197
13.7 Fazit und To Do's 199

14 Verfahren zum Umgang mit Gewalt & Prävention 201
14.1 Verfahren Gewalt(-verdacht) Mitarbeitende gegenüber Bewohner*innen oder Klient*innen 203
14.2 Verfahren Gewalt(-verdacht) Bewohner*innen gegenüber Bewohner*innen 204
14.3 Verfahren Gewalt(-verdacht) Bewohner*innen/Klient*innen gegenüber Mitarbeitenden 205
14.4 Verfahren Gewalt(-verdacht) in Kurzform 209
14.5 Präventionsmaßnahmen zur Vermeidung von Gewalt 213
14.6 Stoppkarte und kollegiale Fallberatung nach dem Stopp-Modell 215
14.6.1 Stufe 1: Beobachtung von Kolleg*-innen – Vorboten, Mut fassen und Person ansprechen 215
14.6.2 Stufe 2: Selbstbeobachtung/-wahrnehmung – Stopp-Karte in Anspruch nehmen & Innehalten! 216
14.6.3 Stufe 3: Kollegiale Beratung nach dem »Stopp Modell« – Innehalten! 217
14.6.4 Durchführung und Ablauf der kollegialen Fallberatung 219
14.7 (Kurz)-Fallbesprechungen 223

14.8 Skill-Boxen 224
14.9 Komplimente-to-go 225
14.10 Fazit und To Do's 226

15 Qualifizierung & Ausbildung – Bildungsmaßnahmen und -strategien 228
15.1 Strukturen schaffen 228
15.2 Praxisentwicklung & -begleitung – Praxisanleitung & Wohnbereichsleitung als zentrale Personen 229
15.3 Kompetenzverortung und Praxisentwicklung neu denken 229
15.4 Basis-Schulung zum Thema Gewalt für alle Akteur*innen 232
15.5 »Let's Talk about« – im Gespräch bleiben 236
15.6 Deeskalationstraining für Pflege und Betreuung 237
15.7 Fallbesprechung und kollegiale Fallberatung – Fokus Bildung 241
15.8 Teilnahme an Fachtagen – Mitarbeitende als Referent*innen 243
15.9 E-Learning – Bildung digitalisieren 244
15.10 Fazit und To Do's 245

16 Qualitätsmanagement & Gewalt – Der Mensch im Mittelpunkt 247
16.1 Beschwerdemanagement 248
16.2 Mitarbeitendengespräche – Kommunikations- und Gesprächskultur 249
16.2.1 (Anlassbezogene) Gespräche mit Mitarbeitenden 250
16.2.2 Rückkehrgespräche und Wiedereingliederung 251
16.2.3 Jahresgespräche 251
16.3 Pflegebesuch als aktives miteinander in Gespräch kommen 252
16.4 Dokumentation von Gewaltvorfällen – eine kritische Reflexion 255
16.5 Fazit und To Do's 259

17 Miteinander im Einklang: Rechte und Pflichten für alle Beteiligten 261
17.1 Bewohner*innen, Gäste, Klient*innen sowie An- und Zugehörige 261
17.1.1 Charta der Rechte für Pflegebedürftige und das Integrationsgespräch 262
17.1.2 Pflegebesuch als Ausdruck von Wertschätzung 262
17.1.3 Heimbeiräte als Unterstützende – Aktive Information 267

17.1.4 Anlassbezogene Gespräche mit Bewohner*innen/Klient*innen/ Gästen und Angehörigen 268
17.2 Mitarbeitende und Ehrenamtliche 268
17.2.1 Vorstellungsgespräch und Einarbeitung – Möglichkeiten ins Gespräch zu kommen 269
17.2.2 Pflegebesuch bei Mitarbeitenden als Zeichen von Wertschätzung 270
17.2.3 Hilfsquellen und Ansprechpersonen 271
17.2.4 Supervision und Coaching für Mitarbeitende 271
17.2.5 Anlassbezogene Gespräche mit Mitarbeitenden 272
17.3 Fazit und To Do's 272

18 Erweitertes polizeiliches Führungszeugnis & Selbstverpflichtungserklärung 274
18.1 Inhalte eines (einfachen) Führungszeugnisses, eines erweiterten Führungszeugnisses und eines Europäischen Führungszeugnisses 275
18.2 Mögliche Rechtsgrundlagen für die Abfrage eines Führungszeugnisses und Umgang damit 277
18.3 Regelungen der Kirchen (Land oder Bund) 278
18.4 Heimrechtliche und sozialrechtliche Vorgaben auf Landesebene 280
18.5 Fazit und To Do's 281

19 Stressoren (Verhalten und Verhältnisse) in den Blick nehmen 286
19.1 Ausfallmanagement & Springerpool 287
19.2 Fehlzeiten-Analyse, Gesundheitsbericht der AOK & Überlastungsanzeigen 288
19.3 Digitalisierung oder Erleichterung im Arbeitsalltag schaffen 289
19.4 Gefährdungsbeurteilung und Maßnahmen des Arbeitsschutzes 290
19.5 Dienstvereinbarungen Mobbing – Wie man sich bei Mobbing verhält 291
19.6 Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) 292
19.7 Fazit und To Do's 293

20 Innen- und Außenwahrnehmung und -darstellung des Trägers/der Einrichtung 295
20.1 Kommunale Strukturen – Ethisches Votum als Bürger*innenbeteiligung 296
20.2 Schulung von Ehrenamtlichen & Mitarbeitenden – Angebote öffnen 302
20.3 Dialog zur Enttabuisierung 304

20.4 Schaffung einer Ombudsstelle 305
20.4.1 Verständnis von Ombudsstellen bzw. -personen 307
20.4.2 Anforderungen an die Ombudsperson 307
20.4.3 Anforderung an die Leitung 308
20.4.4 Vorgehen bei Anfragen und Dokumentation 308
20.4.5 Bericht und Evaluation 309
20.4.6 Rahmenbedingungen, Verortung und Vergütung 309
20.4.7 Bekanntmachen der Ombudsperson 310
20.4.8 Haltung, wenn die Ombudsperson tätig wird 311
20.5 Fazit und To Do's 311

21 Resümee und Ausblick 314

Teil III

22 Elektronisches Zusatzmaterial zum Download 319

23 Literatur 320